

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis rumah sakit semakin meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pasien, hal ini tidak dipungkiri menjadikan ketatnya persaingan antar rumah sakit dalam memberikan layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan untuk mengikuti dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat menjadi salah satu kunci sukses dalam memasarkan rumah sakit itu sendiri.

Sebagai salah satu rumah sakit swasta di kota Surabaya, Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari juga berusaha untuk memberikan layanan yang optimal khususnya sebagai penggerak marketing adalah di unit pemasaran. Berdasarkan hasil observasi awal di bulan Februari 2023 didapatkan data terkait upaya yang telah dilakukan unit pemasaran yaitu tentang bauran pemasaran atau *marketing mix* yang meliputi *product, price, place, promotion* dan *people*. Selain 5P di atas juga bisa ditambahkan *physical evidence* dan *process*. Diperkuat dengan adanya wawancara kepada kepala sub bagian marketing ternyata selama ini belum dilakukan evaluasi terkait keefektifan bauran pemasaran itu sendiri. Hal ini mengakibatkan adanya kesulitan ketika menentukan perencanaan metode pemasaran yang paling efektif dengan resource yang ada secara optimal.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dian Indraswati, Haeruddin, Andi Asrina (2022) tentang Pengaruh Bauran Terhadap Kepuasan Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum di Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan hasil bahwa uji regresi logistik diperoleh pengaruh antara variabel

independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variable dependen yaitu *product, price, people, promotion dan physical evidence*. Namun sebagian besar berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelayanan, sedangkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien umum di rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar berpengaruh positif

Rumah Sakit salah satunya Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari merupakan rumah sakit khusus tipe B pendidikan oleh Kementerian Kesehatan. Pada bulan juni 2019 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari telah terakreditasi sebagai Rumah Sakit pendidikan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Upaya kepuasan menciptakan kepuasan pelanggan, Rumah Sakit perlu mengelola permintaan menjadi *inelastis* dengan cara penyesuaian bauran pemasaran dengan memperhatikan kualitas pelayanan, melakukan promosi yang intensif, dan melakukan *relationship marketing*.

Jenis pelayanan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari diantaranya adalah Pelayanan Unit Rawat Jalan yang meliputi Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Poliklinik Spesialis, Poliklinik Sub Spesialis, Poliklinik Ibu dan Anak.

Dari hasil kinerja RSI Surabaya Jemursari mulai dari Tahun 2020 sampai Tahun 2022 dapat diketahui data-data berikut :

Tabel 1.1 Indikator Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2020 Sampai Tahun 2022

Indikator Penilaian Pelayanan Rawat Inap	Pencapaian Ksinerja (per tahun)		
	2020	2021	2022
Bed Occupancy Ratio/BOR	47,92	54,46	60,72
Average Length of Stay/ALOS	4,13	4,15	3,65
Turn of Interval/TOI	4,46	3,52	2,35
Bed Turn of Over/BTO	42,76	44,29	61,71

Sumber : Data Rekam Medis RSI Surabaya Jemursari

Berdasarkan data kepuasan pasien di Rawat Jalan RSI Surabaya Jemursari dapat diketahui belum idealnya ketercapaian tingkat kepuasan pasien <76,61%. Hal ini didapatkan hasil observasi yang dilakukan oleh sub bagian marketing pada tanggal 01 Maret 2022 dengan melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan mengacu pada kepuasan pelanggan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dari data di Rekam Medik dapat diketahui juga kunjungan pasien di Poliklinik sebagai berikut:

Tabel 1.2 Kunjungan Pasien Baru dan Lama di Pelayanan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2020 Sampai Tahun 2022

No	Tahun	Lama	Baru
1.	2020	135.118	7.290
2.	2021	143.674	7.939
3.	2022	190.498	9.182
Total		469.290	24.411

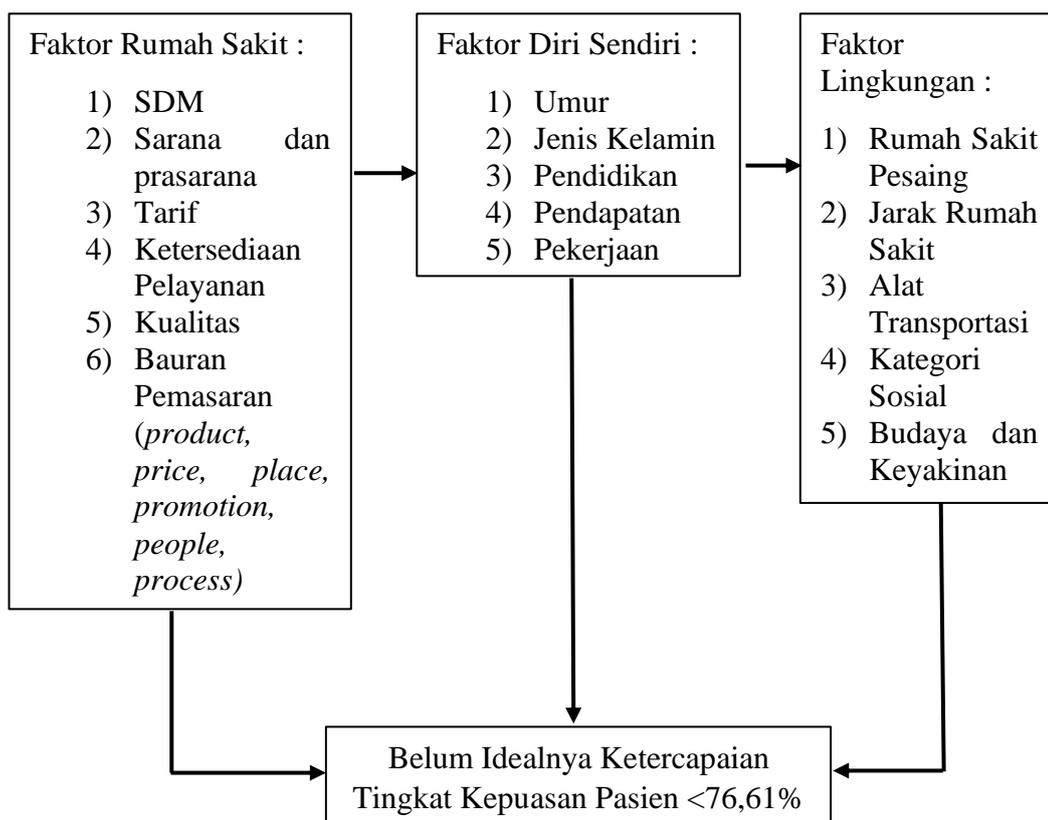
Sumber : Data Rekam Medis RSI Surabaya Jemursari

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prima Soultini Akbar (2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Peningkatan BOR Di Rumah Sakit Umum Kaliwates, Jember menunjukkan hasil bahwa upaya

peningkatan BOR Rumah Sakit Umum Kaliwates, Jember dengan menjadikan mutu pelayanan kesehatan menjadi efisien.

Oleh karena itu, dengan mengetahui bagaimana persepsi pasien tentang bauran pemasaran maka akan memberikan masukan bagian marketing rumah sakit untuk membuat program pemasaran yang dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat memuaskan pasien terhadap RSI Surabaya Jemursari. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah Rumah Islam Surabaya Jemursari belum idealnya ketercapaian tingkat kepuasan pasien <76,61% yang terdiri dari beberapa 3 faktor yaitu faktor rumah sakit, faktor diri sendiri, dan faktor lingkungan. Faktor rumah sakit itu sendiri meliputi SDM, sarana dan prasarana, tarif, ketersediaan pelayanan, kualitas, dan pemasaran. Faktor diri sendiri meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, pekerjaan. Faktor lingkungan itu sendiri meliputi rumah sakit pesaing, jarak rumah sakit, alat transportasi, kategori sosial, budaya dan keyakinan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dirumuskan masalah penelitian adalah adalah “Bagaimanakah analisis pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari”?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

- b. Mengidentifikasi bauran pemasaran *product, price, place, promotion, people, process* di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari
- d. Menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

1.5 Manfaat

1.5.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama di perkuliahan dalam bidang administrasi rumah sakit, menambah pengalaman dan belajar dalam menganalisis suatu permasalahan, serta dapat mengambil sebuah keputusan dan kesimpulan.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

Bagi rumah sakit penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk lebih mengetahui apakah yang dibuat sudah efektif dan tepat sasaran di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5.3 Bagi Institusi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Diharapkan dapat memberikan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang ilmu administrasi rumah sakit.